

Manual do paciente e acompanhante

Unimed 
Tatuí



Bem-vindo(a) ao hospital Unimed Tatuí.

Neste manual, você encontrará informações importantes e recomendações necessárias para garantir conforto e tranquilidade durante a permanência no Hospital Unimed Tatuí.

Em caso de dúvidas, não deixe de esclarecê-las. Contamos com atuação de uma equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticas, assistentes sociais e psicólogos) e demais profissionais dedicados para proporcionar a segurança, cuidado e acolhimento necessários para o seu bem-estar.

Aqui
tem
vida.

Aqui
tem
cuidado.

Aqui
tem
Unimed.



Índice

Orientações gerais	1
Orientações para visitantes	3
Orientações para pacientes e acompanhantes	4
Procedimento de internação	7
Internação via pronto atendimento	8
Visitas e acompanhamentos	9
Nutrição e dietética	11
Hotelaria hospitalar	13
Segurança do paciente	14
Apoio ao paciente	16
Proteção de dados	18
Direitos e deveres do paciente	19
Canais de atendimento	22

Orientações gerais

Para garantir uma permanência segura e confortável, contamos com a colaboração de pacientes e familiares para seguir as orientações do HUT (Hospital Unimed Tatuí).

Lembramos que o HUT atende exclusivamente pacientes particulares e de convênios.

Visitas: Não são permitidas visitas entre pacientes nos quartos, visando a segurança de todos.

Orientações: É fundamental seguir as orientações dos profissionais de saúde.

Identificação: Para a segurança de todos, é obrigatório identificar-se na recepção. Onde será realizado cadastro de liberação de visita e identificação que deve ser usado em local visível.

Aguarde na recepção: Familiares e visitantes devem aguardar nas salas de espera, evitando permanecer nos corredores do Centro Cirúrgico e da UTI.

Silêncio: Para o bem-estar de todos, por favor, evite ruídos, fale em voz baixa e mantenha a discrição.

Trajes: Para manter um ambiente hospitalar adequado, não é permitida a entrada com trajes impróprios (Ex: minissaias, regatas masculinas, roupas transparentes).

Higiene: Por razões de segurança e higiene, não é permitido sentar-se na cama do paciente ou no leito ao lado, mesmo que desocupado.

Áreas restritas: Pedimos que não entrem em postos de enfermagem, copas e outras áreas de acesso exclusivo para funcionários.

Alimentação: A entrada de alimentos para o paciente nas dependências do hospital extremamente proibida.

Fumo: É proibido fumar em todas as dependências do hospital (áreas internas e externas), conforme a legislação vigente.

Equipamentos: Para sua segurança, não manuseie os equipamentos hospitalares. Em caso de necessidade, chame a enfermagem.

Roupas: Não é permitido lavar ou estender roupas nos quartos ou janelas.



Orientações gerais

Bebidas alcoólicas: A entrada e o consumo de bebidas alcoólicas são estritamente proibidos.

Armas: É proibida a entrada de visitantes portando qualquer tipo de arma (branca ou de fogo).

Voltagem: Nossas tomadas são bivolt. As brancas são 127V e as vermelhas são 220V.

Pertences de valor: Recomendamos não trazer objetos como joias, relógios ou grandes quantias. O Hospital não se responsabiliza por itens deixados nas acomodações.

SÃO PROIBIDAS FOTOS E FILMAGENS NAS DEPENDÊNCIAS DO HOSPITAL.

A higienização das mãos é fundamental. Antes do contato com o paciente, lave as mãos no lavabo do quarto ou utilize o álcool em gel disponível nos corredores.

Pacientes em isolamento respiratório, não estão aptos a receber visitas, conforme normas institucionais.

Serão disponibilizados **QR Codes** aos beneficiários para a avaliação dos serviços recebidos. Essa avaliação é importante para o nosso processo de melhoria contínua.

Nota: Para qualquer esclarecimento, entre em contato com a Recepção da Administração do HUT - Hospital da Unimed Tatuí, pelo telefone (15) 3451-1111.





Orientações para visitantes

As visitas devem ocorrer somente nos horários estabelecidos.

Para proteger a privacidade de pacientes e colaboradores, não são permitidas fotos ou filmagens no ambiente hospitalar. A exceção é para o registro de partos, que deve ser feito exclusivamente por fotógrafos credenciados pelo HUT.

A higiene das mãos é fundamental. Lave-as com água e sabão ou utilize álcool em gel antes de entrar em contato com o paciente e após sair do quarto.

Recomendamos não trazer alimentos de fora, a fim de respeitar a dieta do paciente e evitar a proliferação de insetos.

Mantenha seu celular no modo silencioso ou desligado durante a visita, especialmente nas UTIs, para não interferir nos equipamentos e no bem-estar dos pacientes.

Conforme norma da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, não é permitida a entrada de flores ou plantas no hospital.

É proibido fumar em todas as dependências do hospital. Pacientes tabagistas podem solicitar o apoio de nossa equipe de psicologia para auxiliar com os sintomas de abstinência durante a internação.

Orientações para pacientes e acompanhantes

Por favor, leia com atenção as orientações a seguir. Elas serão úteis antes e durante a permanência no HUT.

1 ENTRADA NO HOSPITAL

Processo de entrada para realizar a internação, o paciente ou seu responsável deverá apresentar a documentação necessária e assinar o Termo de Responsabilidade. Este documento define os compromissos entre as partes (hospital e paciente/responsável) sobre as normas internas e as responsabilidades financeiras.

2 DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA INTERNAÇÃO

Pacientes Conveniados:

- Pedido de internação (Formulário padronizado);
- Documento de identidade (RG ou CNH) e CPF do paciente;
- Documento de identidade e CPF do responsável, se aplicável (maior de 21 anos);
- Carteirinha do convênio.

Pacientes Particulares:

- Pedido médico de internação;
- Documento de identidade (RG ou CNH) e CPF do paciente;
- Em casos letivos: Acordo financeiro prévio.

3 É PERMITIDO O ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES INTERNADOS NAS SEGUINTE CONDIÇÕES, CONFORME PREVISTO EM LEI:

- Pacientes menores de 18 anos;
- Pacientes com 60 anos ou mais;
- Pacientes com deficiência (física, mental ou sensorial);
- Gestantes em pré ou pós-parto, conforme necessidade clínica.
- Demais casos previstos em lei.
- Esses direitos se aplicam independentemente do tipo de acomodação (quarto coletivo ou apartamento), de acordo com a legislação vigente.

Orientações para pacientes e acompanhantes

Por favor, leia com atenção as orientações a seguir. Elas serão úteis antes e durante a permanência no HUT.

4 ACOMODAÇÕES

As acomodações são definidas conforme a cobertura do seu convênio. A escolha por uma acomodação superior (upgrade) implicará no pagamento particular da diferença das diárias hospitalares e dos honorários médicos.

5 PERÍODO DE CARÊNCIA

O hospital respeita os períodos de carência estabelecidos pelos convênios. Internações realizadas dentro do período de carência serão consideradas particulares, e os custos deverão ser negociados diretamente com a equipe médica e o hospital.

6 TRANSFERÊNCIA EXTERNA

A transferência para outro hospital, a pedido do paciente ou de familiares, só ocorrerá com a autorização formal do médico responsável. O processo será coordenado pelo nosso setor de Atendimento.

7 TRANSFERÊNCIA INTERNA (PARA A UTI)

Quando um paciente é transferido para a UTI, o leito que ocupava no quarto é liberado para outro paciente. Ao receber alta da UTI, um novo leito será disponibilizado no setor de internação.

8 INFORMAÇÕES MÉDICAS (BOLETIM DA UTI)

O boletim médico dos pacientes da UTI Adulto será divulgado aos familiares diariamente, às 14:30h, durante o horário de visita.

Orientações para pacientes e acompanhantes

Por favor, leia com atenção as orientações a seguir. Elas serão úteis antes e durante a permanência no HUT.

9 ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

A equipe de enfermagem segue estritamente as prescrições e condutas da equipe médica.

Para a segurança do tratamento, não é permitida a interferência de acompanhantes ou visitantes nos cuidados prestados ao paciente.

10 PROCESSO DE ALTA HOSPITALAR

A alta do paciente ocorre após a liberação do médico responsável e em posse da confirmação de alta hospitalar.

As despesas particulares podem ser pagas na Tesouraria, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Fora desse horário, ou aos finais de semana e feriados, o acerto deve ser feito na Recepção de Internação.

O Hospital Unimed Tatuí se reserva o direito de cobrar por danos causados ao seu patrimônio pelo paciente, seus acompanhantes ou visitantes.

11 ESTACIONAMENTO

O estacionamento funciona das 7h às 22h de segunda as sextas feiras.

Os primeiros 15 minutos de permanência são gratuitos. Após esse tempo, será cobrado o valor correspondente às horas utilizadas.

Para pernoites ou longas permanências, consulte a tabela de valores especiais diretamente no guichê do estacionamento.

12 PROCEDIMENTO DE ENTRADA E SAÍDA

Para acessar o hospital, visitantes e acompanhantes devem se apresentar na Recepção Principal para realizar ou confirmar seu cadastro.

Você receberá uma etiqueta de identificação que deve ser fixada em local visível.

Ao final da visita, a saída também deve ser realizada pela Recepção Principal. Após passar pela catraca, devolva a etiqueta para o controlador de acesso.

Procedimento de Internação

Os pacientes podem ser internados pelo pronto atendimento (PA) ou de forma eletiva. Em ambos os casos, é necessário apresentar a guia de internação, documento de identificação e a carteirinha do convênio.

ATENÇÃO: DOCUMENTAÇÃO PARA O DIA DA INTERNAÇÃO



No dia da sua internação, é essencial trazer todos os documentos listados abaixo, devidamente preenchidos e assinados. Use o checklist para se certificar de que não esqueceu nada:

PACIENTES CIRÚRGICOS

- () Guia do convênio autorizada;
- () Documentos pessoais (CPF, RG, carteirinha do plano válida e Cartão do SUS*);
- () Termo de Consentimento Informado do Serviço de Anestesiologia (assinado);
- () Ficha de Avaliação Pré-Anestésica;
- () Termo de Consentimento Informado do Procedimento Cirúrgico (assinado);
- () Exames laboratoriais e de imagem recentes (se houver).

*A apresentação do Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS) é obrigatória para todos os pacientes, mesmo os que possuem plano de saúde, conforme determinação do Ministério da Saúde (Portaria nº 763/2012).

AVISOS IMPORTANTES

Documentação: A falta de qualquer um dos documentos solicitados pode ocasionar o cancelamento da sua cirurgia.

Medicamentos: No dia da internação, traga uma lista com o nome e a dosagem de todos os medicamentos que você utiliza em casa.

Internação via Pronto Atendimento

Cirurgias (Centro Cirúrgico e Obstétrico)

Ao final da cirurgia, o paciente vai para a Sala de Recuperação Pós-Anestésica, onde permanece por um período médio de 4 horas.

O retorno ao quarto ocorre após a liberação do médico anestesiológico.

Pacientes de cirurgias ambulatoriais (sem internação) só recebem alta para casa com a presença de um acompanhante.

No momento da alta, o paciente deve conferir se recebeu todos os seus exames, a receita e as orientações médicas.

Pacientes Idosos e Menores de Idade

Reforçamos que, para pacientes com 60 anos ou mais e menores de 18 anos, é imprescindível a presença de um acompanhante durante todo o período de internação, visando sua segurança e participação no plano de cuidados.

Maternidade

O primeiro banho do recém-nascido ocorre após as primeiras 6 horas de vida.

A presença da mãe, do pai ou de um responsável é muito importante neste momento, pois serão passadas orientações sobre os cuidados com o banho e o coto umbilical.

No momento da alta, será entregue a Caderneta de Saúde do bebê e a Declaração de Nascido Vivo (DNV), e carteirinha do SUS.

A Unimed Tatuí oferece o registro do seu filho por meio de cartório presencial, às segundas, quartas e sextas-feiras, das 12h às 14h.

Observação:

Para a sua internação na maternidade, recomendamos seguir as orientações do seu médico. Sugerimos que você traga ao hospital os seguintes itens:

- Absorventes higiênicos (pós-parto);
- Roupas e itens de higiene pessoal;
- Fraldas descartáveis para o recém-nascido.

Visitas e acompanhamentos

APARTAMENTOS

Setor	Horário	Acompanhantes	Visitantes
Todos	Das 08h às 20:30h	1 pessoa período integral	Uma pessoa/vez

Nota: A troca de acompanhante poderá ser feita durante o período das 8h00 às 20h30.

QUARTOS COLETIVOS

Setor	Horário	Acompanhantes	Visitantes
Posto 1	14h00 às 15h00 19h30 às 20h30	1 pessoa por período (para pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos)	1 Pessoa/vez Limitados a 2 pessoas
Maternidade	14h00 às 15h00	Irmãos de 3 a 12 anos podem visitar, mediante apresentação de documento.	-
Posto 2	15h00 às 16h00 20h00 às 21h00	1 pessoa período (para pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos).	1 Pessoa/vez Limitados a 2 pessoas

Nota: A troca de acompanhantes para pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos, internados em quartos coletivos, será autorizada nos seguintes horários: manhã: 7h00 e noite: 19h00.

Setor	Horário	Acompanhantes	Visitantes
UTI Adulto	14h00 às 15h00	Não permitido	1 Pessoa/vez Limitados a 2 pessoas (Boletim médico)
UTI Adulto	20h30 às 21h00	Não permitido	1 Pessoa/vez Limitados a 2 pessoas (Boletim médico)

Visitas e acompanhamentos

QUARTOS COLETIVOS

Setor	Horário	Acompanhantes	Visitantes
UTI Neonatal UTI Pediátrico	11h00 às 11h30	Não permitido	Somente os pais (Boletim médico)
UTI Neonatal UTI Pediátrico	15h00 às 15h30	Não permitido	Somente os pais (Boletim médico)
UTI Neonatal UTI Pediátrico	20h00 às 20h30	Não permitido	Somente os pais (Boletim médico)

Lembre-se: A presença de acompanhantes será permitida apenas nos casos previstos em lei, como, por exemplo: pacientes menores de idade, pessoas com deficiência, idosos ou em outras situações legalmente garantidas.

Casos excepcionais devem ser discutidos com a coordenação do setor.

Nutrição e dietética

Refeições: Pacientes e Acompanhantes

A dieta dos pacientes é parte do tratamento e segue a prescrição médica e a supervisão do nosso Serviço de Nutrição.

Refeições do Acompanhante: Acompanhantes com direito a refeição recebem três refeições diárias (café da manhã, almoço e jantar), servidas no quarto junto com a refeição do paciente e seguindo o cardápio do dia.

Horários das Refeições (Pacientes):

Café da manhã	Almoço	Lanche da tarde	Jantar	Ceia
08h	11h	15h	18h	20h

Apenas acompanhantes dos seguintes pacientes têm direito às refeições gratuitamente:

- Pacientes menores de 18 anos;
- Pacientes com 60 anos ou mais;
- Gestantes (pré e pós-parto);
- Pacientes com necessidades especiais.

Nos demais casos, os acompanhantes podem solicitar refeições pagas, com os seguintes valores:

Café da manhã / Café da tarde: R\$ 15,00

Almoço / Jantar: R\$ 35,00

Essas regras se aplicam a todos os tipos de internação (Unimed Tatuí e Intercâmbio), tanto para quartos coletivos quanto para apartamentos.

Mesmo nos casos de apartamentos, onde o acompanhante é sempre permitido, as refeições só são fornecidas gratuitamente se o paciente se enquadrar nos critérios acima.



Nutrição e dietética

Orientações de pagamento

O próprio posto de enfermagem orientará o acompanhante, que deverá se dirigir ao setor de internação para realizar o pagamento das refeições desejadas. O fornecimento da refeição será feito mediante apresentação da nota fiscal.

ATENÇÃO: REGRAS IMPORTANTES

Alimentos Externos: Pedimos que visitantes e acompanhantes não tragam alimentos de fora para o hospital. Isso evita a interferência na dieta do paciente e a proliferação de insetos.

Consumo Imediato: As refeições devem ser consumidas logo após a entrega. As bandejas permanecerão no quarto por, no máximo, uma hora antes de serem recolhidas.

Uso da Copa: As copas são de uso exclusivo da equipe do hospital. Não é permitido preparar ou aquecer alimentos particulares no local

Hotelaria hospitalar

O serviço de Hotelaria do HUT procura oferecer uma estadia mais acolhedora ao paciente, lhe proporcionando um ambiente com segurança e conforto.

Enxoval do paciente e acompanhante

Confira os itens que são fornecidos pelo Hospital durante a internação hospitalar:

QUARTOS PRIVATIVOS, ISOLAMENTO OU COLETIVOS	
PACIENTE	ACOMPANHANTE
✓ Roupa de cama	✗ Roupa de cama
✓ Roupa de banho	✗ Roupa de banho
✓ Travesseiro	✗ Travesseiro
✓ Cobertor	✗ Cobertor

Legenda:

✓ Itens fornecidos pelo hospital

✗ Itens não fornecidos pelo hospital



ATENÇÃO: A troca do enxoval do paciente é de responsabilidade da equipe de enfermagem.

Limpeza dos quartos

A higienização de todos os quartos é realizada diariamente, duas vezes ao dia. Um checklist fica disponível no local para confirmar a higienização.

Segurança do Paciente

No Hospital Unimed Tatuí, adotamos práticas reconhecidas internacionalmente para garantir um cuidado seguro, humanizado e de qualidade durante toda sua permanência conosco.

Abaixo, explicamos as **6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente** e como você pode colaborar com nossa equipe para garantir a excelência no cuidado:

AS 6 METAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificar corretamente o paciente: Para garantir que todos os cuidados, exames, medicações e procedimentos sejam realizados para a pessoa certa, utilizamos pulseiras de identificação com seu nome completo e data de nascimento. Antes de qualquer ação, nossa equipe confirmará seus dados!
2. Melhorar a comunicação entre profissionais de saúde: Informações sobre seu estado de saúde, exames, medicamentos e alergias são repassadas com clareza entre as equipes, especialmente durante a troca de plantão. Você pode e deve tirar dúvidas sempre que quiser.
3. Melhorar a segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos: Toda medicação será conferida com seu nome, data de nascimento, dose correta e horário, sempre utilizando sua pulseira de identificação. Informe à equipe se tiver alergia a algum medicamento.
4. Assegurar cirurgia com local, procedimento e paciente corretos: Antes de cirurgias e exames, sempre confirmamos várias vezes o nome do paciente, data de nascimento, o tipo de procedimento e o local correto. Essa prática é essencial para sua segurança.
5. Higienizar as mãos para prevenir infecções: Higiene das mãos é uma das formas mais eficazes de prevenir infecções. Todos os profissionais devem higienizar as mãos antes e depois de atender você. E você também pode fazer sua parte! Lave as mãos após usar o banheiro, antes das refeições e sempre que necessário.
6. Prevenir quedas e lesões por pressão: Riscos de queda ou feridas causadas por imobilidade são avaliados pela equipe de Enfermagem. Orientações, equipamentos e cuidados são realizados para evitá-los. Se tiver tontura, fraqueza ou dificuldade de se movimentar, avise a equipe.

Segurança do Paciente

Pulseiras de Identificação: o que significam?

As pulseiras hospitalares ajudam a manter a segurança e organização dos cuidados. Veja o que cada uma representa:



Branco: Identificação do paciente (nome, data de nascimento e número do prontuário). Deve ser usada durante toda a internação.



Rosa: Indica alergia (a medicamentos, alimentos, materiais etc.). Se você tiver alguma alergia, avise a equipe.



Laranja: Indica risco de queda. Usada por pacientes com dificuldade de locomoção, tonturas, uso de medicamentos sedativos ou histórico de quedas.



Roxo: Indica risco de lesão por pressão (feridas causadas por ficar muito tempo na mesma posição). Usada para pacientes com mobilidade reduzida ou que permanecem muito tempo no leito.



Importante: Não retire nenhuma pulseira sem autorização. Elas são essenciais para sua segurança!

Como você pode ajudar?

- Confirme seus dados sempre que solicitado.
- Informe alergias e medicamentos que faz uso em casa.
- Não se levante sozinho (a) se estiver com risco de queda.
- Siga as orientações da equipe de enfermagem e fisioterapia.

Pergunte se tiver dúvidas. Você tem direito à informação!

Sua participação é essencial para um atendimento mais seguro.

No Hospital Unimed Tatuí, a segurança do paciente é um compromisso de todos: da equipe assistencial, dos gestores, da sua família — e seu!

Estamos à disposição para esclarecer dúvidas e cuidar de você com respeito, empatia e responsabilidade.



Apoio ao Paciente

Psicologia Hospitalar

O Serviço de Psicologia Hospitalar atua nos aspectos psicológicos relacionados ao processo de adoecimento, oferecendo apoio a pacientes e familiares por meio da escuta qualificada, acolhimento e suporte emocional.

Nas UTIs (Adulto e Neonatal), a avaliação psicológica integra a rotina de atendimento, sendo realizada conforme a necessidade de cada paciente internado.

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Serviço Social

O Serviço Social do HUT tem como objetivo proporcionar um atendimento humanizado e diferenciado ao paciente, familiar ou cuidador, a partir da identificação de suas necessidades — sejam elas de ordem econômica, médica, educacional, emocional, social ou física. Atua orientando, informando e mediando a comunicação entre a instituição e o cliente, funcionando como facilitador e canalizador de recursos e informações.

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 9h às 15h.

Fisioterapia e Fonoaudiologia

O Hospital Unimed Tatuí oferece serviços de fisioterapia (fisiomotora e fisioterapia respiratória) e fonoaudiologia para os setores de internação e UTIs. Esses atendimentos são realizados mediante solicitação médica.

Espaço Ecumênico

O HUT conta com um espaço ecumênico, disponível 24 horas por dia, aberta a pacientes e acompanhantes.

Visitas religiosas são permitidas somente com autorização prévia do paciente ou de seu familiar, que deverá acompanhar o líder religioso durante a visita. É necessário respeitar o horário de funcionamento dos setores.

Para mais informações ou para contatar um líder religioso, entre em contato com o Serviço Social pelo telefone (15) 3441-1111.



Apoio ao Paciente

Serviços de solicitações

- Cópia de prontuário médico

O paciente pode solicitar seu prontuário mediante o preenchimento de um formulário específico, disponibilizado na recepção do HUT.

A solicitação de cópia pode ser disponibilizada por e-mail criptografado e protegido por senha, devendo ser feita pessoalmente na recepção da internação.

Prazo: 7 dias úteis.

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 21h.

Obs: O prontuário será disponibilizado apenas ao paciente ou ao representante legal devidamente habilitado (em caso de paciente incapaz).



Proteção de Dados

Proteção de Dados do Paciente

- Como titular dos seus dados pessoais, você (paciente) possui os seguintes direitos garantidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):
- **Confirmação e Acesso:** Confirmar se o hospital trata seus dados pessoais e acessar as informações que possuímos sobre você.
- **Correção:** Solicitar a correção de dados que estejam incompletos, incorretos ou desatualizados.
- **Anonimização, Bloqueio ou Eliminação:** Pedir que dados desnecessários, excessivos ou tratados de forma ilegal sejam anonimizados, bloqueados ou eliminados.
- **Portabilidade:** Requerer que seus dados pessoais sejam transferidos para outra instituição, como um hospital ou clínica de sua escolha.
- **Eliminação:** Solicitar a eliminação dos dados pessoais que foram tratados com base no seu consentimento, observadas as obrigações legais de guarda do prontuário.
- **Informação sobre Compartilhamento:** Saber com quais entidades, públicas ou privadas, o hospital compartilhou seus dados.
- **Revogação do Consentimento:** Cancelar o seu consentimento para o tratamento de dados a qualquer momento.
- **Informação sobre Não Consentir:** Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer seu consentimento e sobre as consequências dessa negativa.

Direitos e deveres do paciente

Direitos

- Receber atendimento digno, humanizado, atencioso e respeitoso, sem qualquer forma de discriminação.
- Ter suas necessidades de auxílio atendidas de forma adequada e oportuna.
- Ser identificado pelo seu nome completo e correto.
- Ter seus valores, crenças e cultura respeitados.
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa.
- Ter sua privacidade, individualidade e segurança asseguradas em todo o atendimento.
- Ter proteção específica em casos de vulnerabilidade.
- Ter acessibilidade garantida em todos os ambientes, em caso de deficiência física.
- Saber o nome, a categoria profissional e o cargo de quem está prestando assistência.
- Identificar os profissionais por meio de crachás legíveis e uniformes.
- Ter sua imagem e identidade preservadas e a confidencialidade de suas informações garantida.
- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre seu diagnóstico e tratamento.
- Receber relatórios e laudos por escrito sempre que solicitar.
- Ter um prontuário legível, completo e atualizado sobre sua condição de saúde.
- Autorizar ou restringir o acesso de terceiros ao seu prontuário.
- Solicitar uma cópia do seu prontuário a qualquer momento, conforme a legislação.
- Autorizar formalmente um familiar ou representante para ter acesso às informações do seu tratamento.
- Corrigir, a qualquer momento, informações que tenham sido relatadas de forma incorreta.
- Solicitar esclarecimentos sobre quaisquer documentos antes de assiná-los.
- Acionar os canais de atendimento e as instâncias da Ouvidoria para registrar elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias, garantindo a análise e o retorno dentro dos prazos estabelecidos.
- Buscar uma segunda opinião sobre seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituir o médico responsável.
- Ser informado, orientado e treinado sobre os autocuidados necessários para a continuidade do tratamento em casa.

Direitos e deveres do paciente

Direitos

- Consentir ou recusar, de forma livre e esclarecida, qualquer procedimento após receber informações adequadas.
- Receber tratamento adequado para o alívio da dor, conforme as terapias disponíveis.
- Receber, sempre que solicitar, informações completas sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
- Estar acompanhado por pessoa de sua escolha durante o tratamento.
- Indicar formalmente um representante para tomar decisões em seu nome, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção.
- Expressar suas preocupações e queixas à instituição e receber os devidos esclarecimentos.
- Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento.
- Receber receitas médicas com letra legível e de fácil compreensão.
- Receber um relatório médico completo caso seja encaminhado para outra unidade de saúde.

Direitos e deveres do paciente

Deveres

- Fornecer informações precisas: É fundamental que você informe à equipe de saúde seu histórico completo de saúde, incluindo doenças, cirurgias e todos os medicamentos em uso, para garantir um tratamento mais seguro e eficaz.
- Comunicar-se abertamente: Esclareça todas as suas dúvidas com a equipe e certifique-se de que compreendeu as informações sobre seu tratamento.
- Aderir ao tratamento: Siga as recomendações e o plano de cuidados propostos pela equipe, responsabilizando-se pelas consequências da não adesão ou da recusa de um procedimento.
- Respeitar os agendamentos: Comunique ao setor responsável com a máxima antecedência caso não possa comparecer a uma consulta, exame ou procedimento agendado.
- Cumprir os compromissos financeiros: Honrar com o pagamento das despesas do seu tratamento, incluindo os custos não cobertos pelo seu plano de saúde, e indicar um responsável financeiro pela sua internação.
- Tratar a todos com respeito: Ter uma conduta cordial e respeitosa com os outros pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço.
- Seguir as normas do hospital: Respeitar todas as regras institucionais, como a proibição de fumar e de consumir bebidas alcoólicas.
- Cuidar do patrimônio: Zelar pelos equipamentos e instalações do hospital colocados à sua disposição.
- Cuidar de seus pertences: Responsabilizar-se por seus objetos pessoais e de valor (recomendamos não os trazer para o hospital).

Canais de Atendimento

Hospital Unimed

Rua Cel. Lúcio Seabra, 960 - Centro, Tatuí-SP

Pronto atendimento

(15)3451-1135 e (15)3451-1137

Internação

(15)3451-1111

Central de Atendimento ao Beneficiário

Atendimento presencial disponível em dias úteis, das 8h às 17h.

Unimed Relacionamento

Rua Cel. Aureliano de Camargo, nº 645, Centro, Tatuí-SP

Unimed Comercial

Rua Santa Cruz, nº 153, Centro, Tatuí-SP

Atendimento telefônico: (15) 3205-8500

E-mail: nac@unimedtatui.com.br

Setor de Ouvidoria

Atendimento presencial disponível em dias úteis, das 8h às 17h.

Rua Santa Cruz, nº 185, Centro, Tatuí-SP

Telefone: (15) 3205-8526

E-mail: ouvidoria@unimedtatui.com.br





unimedtatui.com.br